

Términos y Condiciones

Corresponsales Estamos Juntos

Aquí encontrarás los términos y condiciones aplicables a la campaña denominada "**Corresponsales Estamos Juntos**" que en este documento llamaremos la "**Campaña**", la cual es organizada por **Nequi de Bancolombia S.A.**, identificada con NIT 890.903.938-8, que en este documento llamaremos "**Nequi**" y **COMERCIAL CARD S.A.S.** identificado con NIT 900.294.369-8, que en este documento llamaremos el "**Agregador**". Cuando nos refiramos conjuntamente a Nequi y al Agregador, los llamaremos los "**Organizadores**". Cuando sea necesario diferenciar sus responsabilidades, los mencionaremos por separado.

Contexto de la Campaña:

El 10 de agosto de 2026, a las 7:34 a. m., se presentó un sismo de magnitud 7,4 con epicentro cercano al municipio de San José del Palmar, Chocó, de acuerdo con la información publicada por el Servicio Geológico Colombiano.

Mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026, el Gobierno nacional declaró una situación de desastre de carácter nacional en los territorios afectados, los cuales están señalados en el artículo 1 de este decreto. Como consecuencia del sismo, algunos establecimientos de comercio que hacen parte de la red administrada por el Agregador prestan servicios de corresponsalía para Nequi y, a su vez, son titulares de un depósito de bajo monto o cuenta de ahorros Nequi, sufrieron afectaciones que impiden o dificultan su operación, en este documento los llamaremos los "**Corresponsales**".

Por esta razón, Nequi entregará un incentivo económico, temporal y por una sola vez a los clientes de Nequi que, en su calidad de corresponsales, cumplan todas las condiciones establecidas en este documento.

Objetivo:

Apoyar la recuperación de las condiciones físicas, tecnológicas u operativas de los puntos de corresponsalía afectados directamente por el sismo. El propósito es facilitar la reactivación del establecimiento de comercio y la futura prestación de los servicios financieros de Nequi a través del punto de corresponsalía.

Vigencia y cobertura territorial

- La vigencia de la Campaña es las **00:00 horas del 21 de agosto de 2026** hasta las **23:59 horas del 31 de agosto de 2026**.
- Se entregarán hasta **1** incentivo, por un valor individual de \$300.000
- La Campaña podrá finalizar antes de la fecha indicada si se asigna la totalidad de los incentivos disponibles (hasta 1.196 incentivos disponibles). Si esto ocurre, Nequi lo informará a través de Promociones - Descuentos pagando con Nequi.
- La Campaña aplicará exclusivamente para los puntos de corresponsalía ubicados en los siguientes departamentos: Antioquia, Caldas, Cauca, Chocó, Quindío, Cundinamarca, Risaralda, Huila, Valle del Cauca, Tolima, Putumayo, Norte de Santander

La inclusión de un departamento no significa que todos sus municipios ni todos los puntos de corresponsalía se encuentren afectados. En cada caso deberá verificarse la afectación directa del punto como consecuencia del sismo. En caso de ampliar la cobertura a otros territorios oficialmente afectados, se informará mediante una modificación de estos términos, publicada en Promociones - Descuentos pagando con Nequi. La ampliación indicará los nuevos territorios y la fecha a partir de la cual será aplicable.

Condiciones para Participar.

Podrán recibir el incentivo los Corresponsales que cumplan las siguientes condiciones:

- Tener un contrato vigente celebrado directamente con el Agregador, para habilitar, en un establecimiento de comercio, la prestación de servicios de corresponsalía para Nequi.
- Tener el punto de corresponsalía registrado antes del 10 de agosto de 2026 en uno de los territorios cubiertos por la Campaña.
- Tener la calidad de cliente de Nequi activo antes del 10 de agosto de 2026.
- Haber sufrido una afectación directa como consecuencia del sismo del 10 de agosto de 2026, que haya impedido o dificultado la operación del establecimiento de comercio o la prestación del servicio de corresponsalía.
- Haber sido identificado como posible punto con afectación mediante los procedimientos de validación de Nequi y del Agregador.
- Recibir una comunicación de Nequi o del Agregador a través de **App Nequi, Plataforma del Agregador o correo electrónico**, con el mensaje **“Nequi te acompaña - Incentivo Corresponsales”**
- Tener activo, al momento del abono, el depósito de bajo monto o cuenta de ahorros Nequi registrada para recibir el incentivo.
- No encontrarse suspendido o excluido de la red de corresponsalía por una causa atribuible al Corresponsal.
- Haber tenido transaccionalidad de corresponsalía de Nequi en el mes anterior a la emergencia.
- Pertenecer a un formato o tipo uno a uno o corresponsal red TAT.
- Presentar la información y los soportes solicitados durante la vigencia de la Campaña, cuando sean requeridos.
- Aceptar estos términos y condiciones mediante la App Nequi

La participación es gratuita y no exige realizar pagos, entregar claves, compartir códigos de seguridad ni contratar productos adicionales.

VALOR Y ENTREGA DEL INCENTIVO

Como regla general, cada Corresponsal podrá recibir **un (1) solo incentivo** por valor de Trescientos mil pesos colombianos (\$300.000) cada uno.

Parágrafo. Como excepción, el **Corresponsal** podrá recibir más de un 1 incentivo, siempre que desde los Organizadores verifiquen la existencia de una afectación grave, de conformidad con los criterios definidos más adelante.

Criterios sobre el nivel de afectación

Para clasificar el nivel de afectación, Nequi tendrá en cuenta los siguientes criterios:

- Reporte de criticidad informado por Agregador, por destrucción total o parcial de su negocio.
- Ubicación priorizada según departamentos relacionados.
- Imposibilidad de operar total o parcialmente el establecimiento de comercio desde el que se prestan los servicios de Corresponsalía.
- Tiempo estimado de recuperación del establecimiento de comercio desde el que se prestan los servicios de Corresponsalía.

Los incentivos se asignarán en el orden en que Nequi complete la validación del cumplimiento de todas las condiciones.

Para determinar el momento de asignación se tendrá en cuenta la fecha y hora en que Nequi finalice la validación, y no solamente la fecha en que el Corresponsal envíe la información.

La solicitud de documentos, la aceptación de estos términos o la recepción de la comunicación no implican la reserva de un incentivo.

Si dos o más solicitudes completan simultáneamente el proceso de validación y no existen incentivos suficientes, se aplicará el siguiente criterio de desempate:

Entrega del incentivo: Una vez aprobado el incentivo, Nequi realizará el abono dentro de los **dos (2) días hábiles siguientes** en el depósito Nequi que el Corresponsal tenga registrado en Nequi. El movimiento podrá identificarse como “Incentivo Corresponsal: Nequi está contigo hoy” o con una descripción equivalente que permita reconocer el origen del abono.

El incentivo:

- Se entregará únicamente en pesos colombianos.
- No podrá cambiarse por otro beneficio.
- No es transferible antes de su abono.
- No constituye un préstamo ni genera intereses.
- No corresponde a una indemnización.
- No modifica las tarifas, comisiones o condiciones económicas del contrato de corresponsalía.

Reactivación del Corresponsal.

Al recibir el incentivo, el Corresponsal manifiesta su intención de destinarlo a la recuperación del establecimiento y de adelantar las gestiones razonables para reactivar el punto.

La reactivación deberá producirse, cuando las condiciones físicas, técnicas, operativas y de seguridad lo permitan dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de la ocurrencia del desastre.

Una vez reactivado, el punto físico del Corresponsal deberá permitir, como mínimo, la recepción de 1 operación de ingreso de dinero a depósitos Nequi (operaciones de cash in), o la entrega de 1 operación de retiro de dinero de cuentas Nequi (operaciones de cash out), siempre que:

- El contrato de corresponsalía permanezca vigente.
- Nequi y el Agregador mantengan habilitado el servicio.
- Existan condiciones de conectividad, seguridad y capacidad operativa del corresponsal.

- No se presente una causa de fuerza mayor o caso fortuito.
- La operación no genere un riesgo para el Corresponsal, sus trabajadores o los usuarios

Devolución del incentivo. Nequi podrá solicitarle al Corresponsal la devolución del incentivo en los siguientes casos:

- Presentó información o documentos falsos para obtenerlo.
- No existió afectación del punto como consecuencia del sismo.
- Recibió más de un incentivo contrariando expresamente estos términos.
- Utilizó mecanismos fraudulentos para ser seleccionado.

La sola imposibilidad de reactivar o mantener el punto durante 12 meses no generará automáticamente la devolución, cuando exista una causa justificada, para lo cual el Corresponsal deberá presentar evidencia de ello.

Cuando proceda la devolución, Nequi informará el valor, la razón y el medio habilitado para realizarla.

Exclusión por fraude o incumplimiento

Nequi podrá excluir una solicitud cuando encuentre evidencia objetiva de: (i) Falsedad o alteración de documentos. (ii) Suplantación de identidad. (iii) Duplicidad intencional de solicitudes. (iv) Manipulación de los sistemas de Nequi o del Agregador. (v) Cualquier otra conducta fraudulenta relacionada directamente con la Campaña. La exclusión será informada al interesado a través de **App o Web Nequi**, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

13. Impuestos, retenciones y medidas. Nequi practicará las retenciones o deducciones tributarias que resulten obligatorias de acuerdo con la normativa aplicable. Los impuestos que legalmente se encuentren a cargo del beneficiario serán asumidos por este.

14. Responsabilidad. Nequi responderá por la adecuada ejecución de la Campaña y por la entrega del incentivo a los corresponsales que cumplan las condiciones

No obstante, Nequi no asumirá alguna responsabilidad por el incumplimiento de sus obligaciones, cuando tal incumplimiento total o parcial se produzca por causas o circunstancias constitutivas de fuerza mayor o caso fortuito, órdenes de autoridades competentes, fallas generales o externas de energía, telecomunicaciones o conectividad; fallas tecnológicas ajenas a su control razonable; o por información falsa, incompleta o inexacta entregada por el Corresponsal. Así mismo, Nequi no se hace responsable por los débitos que se generen a los clientes al momento de la acreditación del incentivo, tales como: embargos, cuentas pendientes por cobrar, costos de cuotas de manejo, etc.

15. Suspensión o terminación anticipada

Nequi podrá suspender o terminar anticipadamente la Campaña de forma unilateral o cuando: (i) Se presenten hechos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan su ejecución. (ii) Una autoridad competente lo ordene. (iii) detectar delitos, fraudes o cualquier irregularidad en la forma de participar, o si se presentara alguna circunstancia de fuerza mayor que afecte los intereses o buena fe de Nequi. (iv) Exista una imposibilidad jurídica, técnica u operativa debidamente sustentada. La suspensión o terminación se informará a través de **App o Web Nequi**

La terminación no afectará el derecho de los corresponsales cuyo incentivo ya haya sido aprobado antes de la publicación de la decisión, salvo que se compruebe fraude o incumplimiento de los requisitos.

16. Modificaciones

Los organizadores podrán modificar estos términos y condiciones, las cuales se informarán previamente por **sitio web de Nequi y del Agregador**. Indicarán la fecha a partir de la cual serán aplicables. No eliminarán incentivos ya aprobados. No impondrán retroactivamente condiciones más gravosas a quienes hayan completado su participación.

17. Tratamiento de información

La información entregada será utilizada para: (i) Verificar la elegibilidad del corresponsal. (ii) Validar las afectaciones reportadas. (iii) Administrar y entregar el incentivo. (iv) Prevenir fraudes. (v) Atender consultas o reclamaciones. (vi) Cumplir obligaciones legales y contractuales. Cuando la información incluya datos personales, su tratamiento se realizará de conformidad con la política de tratamiento de información de Nequi, disponible en [_Politica_de_Tratamiento_de_Datos_Personales_Grupo_Cibest_S_A_.pdf](#), y con las autorizaciones o bases legales aplicables. Las fotografías o videos no serán utilizados con fines publicitarios sin la autorización correspondiente.

La presente Campaña ha sido desarrollada y organizada **COMERCIAL CARD S.A.S.** con NIT 900.294.369-8 Domicilio: CALLE 5 A 39 194 OF 702 de Medellín, Antioquia y Nequi – Bancolombia S.A. con NIT 890.903.938-8, ubicada en la Cra. 48 #20-114 de Medellín, Antioquia, este último, único responsable de la entrega de los Incentivos. Línea de atención al cliente: 300-600-0100 o a través de redes sociales.